

**Co.Re.Com. Cal/Ri**

**DELIBERAZIONE N. 67**

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Crisalli xxx c/ Telecom Italia xxx.

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 15/04/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.re.com. Calabria;

Visti:

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262 di approvazione del testo del codice civile;

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

gli artt. 17 e 17 bis della Delibera n. 274/07/Cons, "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

la Delibera 664/06/Cons, allegato A;

l'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

le istanze rispettivamente acquisite al prot. Corecom Calabria nr. 47031 e 47032, del 29 ottobre 2012, con cui l'utente Crisalli xxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione delle controversie in essere con la Società Telecom Italia xxx, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

la nota del 5 novembre 2012 (prot. n. 48421 del 7 novembre 2012), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

l'avviso di convocazione del 22 febbraio 2013 (prot. n. 9292), con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 15 marzo 2013, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 15 marzo 2013, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue

### **Oggetto delle controversie e risultanze istruttorie**

Il sig. Crisalli xxx ha promosso, dinanzi al Corecom Calabria, due procedimenti di conciliazione nei confronti della società Telecom Italia xxx. Le conciliazioni si sono entrambe concluse con esito negativo.

Il 29 ottobre 2012, l'istante ha domandato a questo Corecom la definizione delle controversie.

Con il procedimento n. 47031 (di seguito, **primo procedimento**) il ricorrente ha esposto di aver stipulato – il 29 settembre 2009 – un contratto, con l'operatore Telecom, per l'attivazione di una linea telefonica *business*. Il 30 dicembre 2009, l'istante riceve una comunicazione dall'operatore contenente le informazioni sull'attivazione del servizio, sul profilo prescelto e sui dati inerenti l'utenza. I dati anagrafici contenuti nella nota si sono dimostrati tuttavia difformi da quelli inseriti nel contratto. Il sig. Crisalli ha, quindi, contattato il servizio clienti lamentandosi dell'errore, senza ricevere i doverosi chiarimenti. Con la stessa nota, il ricorrente lamenta altresì il mancato inserimento di alcuni dati nell'elenco telefonico del 2010 (*rectius*: edizione 2010/11). In particolare, non è stato riportato correttamente l'indirizzo ed è stata indicata un'attività merceologica diversa rispetto a quella esercitata dall'azienda. L'11 giugno 2010, il sig. Crisalli propone un ulteriore reclamo, lamentando il mancato aggiornamento dei propri dati nelle pagine bianche, nonché la mancata corresponsione dell'indennizzo previsto dalle condizioni contrattuali a fronte del disagio subito. Il 21 giugno 2010, l'istante riceve la risposta scritta di Telecom, con cui quest'ultima si scusa per il mancato inserimento, senza però dichiarare di aver eseguito le opportune correzioni. Infine, il 23 settembre 2010, viene inviato dall'istante l'ennesimo reclamo rimasto inevaso.

L'istante ha, quindi, domandato per il primo procedimento:

- a) un indennizzo per il mancato inserimento negli elenchi telefonici 2010 e 2011, categoria *business*;
- b) la corresponsione di indennizzi per la mancata risposta ai reclami inviati dal mese di dicembre 2009 al 31 dicembre 2011;
- c) il rimborso delle spese di procedura.

Il ricorrente ha depositato, tra l'altro, una copia del contratto, la comunicazione di attivazione ricevuta da Telecom, le copie di tre fax di reclamo.

Telecom Italia xxx., tempestivamente costituita, ha domandato il rigetto delle avverse domande eccependo quanto segue:

- 1) Il sig. Crisalli ha chiesto il rientro della propria utenza in Telecom, nonché l'inserimento dei propri dati in elenco, pertanto, dal 23 novembre 2009 è stata attivata l'utenza n. xxx.
- 2) L'attivazione dei servizi è stata comunicata con apposita nota. Nella missiva, per una mera svista, è stata riportata, quale sede di attivazione dell'impianto, una via diversa rispetto a quella indicata nel contratto, coincidente con la sede legale dell'azienda.
- 3) Con nota del 19 gennaio 2010, l'utente segnala il predetto errore e richiede la correzione dei dati inseriti nell'elenco telefonico. La rettifica viene immediatamente eseguita.
- 4) Con nota dell'11 giugno 2010, l'utente lamenta nuovamente l'erronea indicazione dell'indirizzo ed il mancato inserimento dei dati nell'elenco telefonico. Di guisa, T.I. risponde per iscritto con missiva del 21 giugno 2010, fornendo i necessari chiarimenti.
- 5) Il 23 settembre il ricorrente reitera il reclamo che viene riscontrato con telefonata.
- 6) Diversamente da quanto affermato da controparte, la fattispecie non integra un'ipotesi di omesso inserimento nell'elenco telefonico; piuttosto riguarda il mancato inserimento della professione o attività svolta e l'erronea indicazione dell'indirizzo. La locuzione assente (in specie, "marmi per l'edilizia e l'arte funeraria"), infatti, è riferita alla professione e/o attività della ditta.

- 7) Ai sensi dell'art. 28 delle CGA, l'indennizzo va corrisposto all'utente solo in caso di errore od omissione dell'inserimento nell'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza del numero telefonico o del nominativo del Cliente. Nessun indennizzo è previsto in caso di mancato inserimento della professione o dell'attività.
- 8) Il cliente è stato comunque indennizzato con un accredito di € 45,00 (pari a due mensilità di canone) sul conto n. 5/2010. Pertanto la richiesta di indennizzo non merita accoglimento.
- 9) L'utenza risulta correttamente inserita nelle Pagine Bianche ed. 2011/12, come da allegato in atti.
- 10) In occasione dell'espletamento del tentativo di conciliazione sono stati forniti all'istante tutti i chiarimenti d'uopo.

Con la seconda istanza, invece, il ricorrente si è lamentato del ritardo nell'esecuzione del recesso della linea telefonica business n. xxx. In particolare, la linea predetta è stata sostituita da quella residenziale n. xxx, intestata alla moglie dell'istante.

Secondo la ricostruzione dei fatti offerta dal sig. Crisalli, il 29 marzo 2011 è stata inviata la disdetta, a cui non ha fatto seguito la cessazione dell'utenza. Nonostante l'esercizio del recesso T.I. ha infatti continuato ad emettere fattura per la predetta numerazione, riscuotendo le correlative somme attraverso la domiciliazione bancaria in essere. Di guisa, il sig. Crisalli invia un primo reclamo nel mese di maggio 2011 che viene tuttavia riscontrato solo il 26 novembre 2011. La fatturazione business termina, poi, solamente a partire dal secondo bimestre 2012.

L'istante precisa altresì, che la linea business non avrebbe potuto produrre più traffico, in quanto – stando alle informazioni apprese dal tecnico Telecom – è stata sostituita da quella residenziale.

Le richieste avanzate dal ricorrente in relazione al secondo procedimento sono le seguenti:

- a) il rimborso di tutte le somme indebitamente riscosse da Telecom per i periodi successivi alla disdetta, ivi incluse quelle addebitate sulle fatture dell'altra utenza business (n. xxx) appartenente al sig. Crisalli;
- b) indennizzo per il ritardo nella cessazione dell'utenza;
- c) il rimborso delle spese di procedura.

Il ricorrente ha depositato, nell'ambito del secondo procedimento: una copia fax del 29 marzo 2011; una copia della racc. a.r. di recesso, del 14 novembre 2011; la risposta di Telecom del 26 novembre 2011; alcune copie delle fatture della linea business cessata e di quella residenziale contestualmente attivata.

Rispetto al secondo procedimento T.I. ha eccepito quanto segue:

- A) la linea è stata cessata con ordine del 18 novembre 2011, espletato il 29 novembre 2011.
- B) La precedente richiesta non è stata accolta per mancata allegazione del documento di riconoscimento dell'utente.
- C) Il signor Crisalli è stato informato telefonicamente della necessità di riproporre il recesso allegando la copia di un documento di identità.
- D) Il 26 novembre 2011, l'utente riceve un riscontro scritto da parte di Telecom.
- E) La fattura del primo bimestre del 2012, contenente un credito in favore dell'istante, non è stata rimborsata in quanto utilizzata in parziale compensazione della bolletta del sesto bimestre del 2011, nonché per l'integrale copertura della fattura del secondo bimestre 2012, entrambe poste a debito del ricorrente.
- F) L'importo residuo della fattura del sesto bimestre 2011 è stato poi riaddebitato – ai sensi dell'art. 18 comma 4 delle CGA – sul conto n. 5/2012, dell'utenza n. xxx sempre intestata allo stesso cliente.

G) Nessun reclamo è stato riportato per quanto riguarda la pubblicazione in elenco della numerazione interessata dal presente procedimento. Le uniche segnalazioni risultano intestate all'altra utenza. In ogni caso, in seguito alla segnalazione proposta per l'utenza n. xxx sono stati corretti i dati di entrambe le numerazioni.

Il gestore ha depositato, per entrambi i procedimenti, una copia delle note inviate al cliente rispettivamente il 30 dicembre 2009, il 21 giugno 2012 ed il 26 novembre 2011, la copia di una schermata di sistema attestante la sede legale riferita all'utenza business, la copia di alcune fatture, nonché un estratto delle pagine bianche inerente entrambe le linee.

In sede di replica (primo procedimento), l'istante ha eccepito di aver reclamato per l'errato inserimento in elenco ed ha affermato di aver ricevuto un riscontro dal gestore solo il 26 giugno 2010. Afferma altresì il sig. Crisalli che la correzione dei dati, eseguita da Telecom in occasione della pubblicazione e distribuzione degli elenchi del 2011/12, avrebbe dovuto essere compiuta già a partire dal 2011, senonché l'esame tardivo del reclamo ha allungato i tempi della variazione. L'indennizzo riconosciuto dal gestore con accredito in bolletta, è minore di quello previsto in forza delle condizioni generali di abbonamento, in quanto la fattispecie concerne un omesso inserimento, piuttosto che l'errato inserimento.

Con riferimento al secondo procedimento il sig. Crisalli ha ampliato l'oggetto della domanda richiedendo - in conformità a quanto già indicato in occasione dell'esperimento del tentativo di conciliazione - anche l'indennizzo per l'omesso inserimento negli elenchi telefonici. In particolare, l'istante ha dedotto di non aver proposto reclami per quest'ultima utenza, in quanto la circostanza è stata più volte precisata al servizio clienti senza alcun esito. Sfiacato dall'inutilità dei reclami il ricorrente ha preferito non proseguire nelle contestazioni. Ha altresì eccepito di aver richiesto la disdetta del n. 0965/371658 - utilizzato come dimora per le ferie estive - in quanto ritenuto poco conveniente per l'uso residenziale a cui era destinato. Sicché, contestualmente all'esercizio del recesso del numero business, l'istante ha stipulato, sempre per la medesima abitazione, un contratto di utenza residenziale. Tutto ciò appalesa da un lato l'interesse del sig. Crisalli alla cessazione della linea e dall'altro l'infondatezza della versione dei fatti offerta dal gestore. Nessun interesse avrebbe avuto il ricorrente a disattendere la telefonata asseritamente inviata da T.I., giacché proprio per ragioni di convenienza economica aveva interesse ad una celere sostituzione della linea business con quella residenziale.

## Motivi della decisione

### 1. In tema di rito.

Preliminarmente, si osserva che le istanze soddisfano entrambe i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal regolamento.

### 2. Riguardo al merito.

Le doglianze dell'istante sono parzialmente fondate e meritano accoglimento nei limiti del dispositivo. Risulta provato che tra le parti è stato stipulato un contratto di somministrazione di servizi di telefonia fissa. Ciò emerge in modo incontrovertito dall'esame degli atti depositati dalle parti. In particolare, nel contratto di somministrazione "*una parte si obbliga, verso corrispettivo di un prezzo, ad eseguire a favore dell'altra, prestazioni periodiche o continuative di cose*" (art. 1559 c.c.).

Nell'ambito del contratto, le posizioni giuridiche dei contraenti sono da ricomprendere nell'alveo dei diritti soggettivi, con la differenza, rispetto ai normali rapporti contrattuali, che le tariffe vengono fissate unilateralmente, senza cioè una vera contrattazione tra le parti, trattandosi di contratto per adesione. Il Gestore, infatti, propone all'utente offerte contrattuali diverse, con tariffe predeterminate, limitandosi la trattativa alla scelta tra più offerte di servizi senza intervento dell'utente sul prezzo.

## 2.1 Con riferimento all'errato inserimento dei dati nell'elenco telefonico (primo procedimento).

Il ricorrente lamenta, come visto, l'omesso inserimento della propria utenza n. xxx nell'elenco telefonico per gli anni 2010 e 2011.

Telecom invece afferma che la fattispecie integri un'ipotesi di mancato inserimento della professione o attività, nonché l'erronea indicazione dell'indirizzo. Eccepisce altresì di non dover riconoscere alcuna somma in favore dell'istante, per aver già corrisposto la somma di € 45,00 a titolo di indennizzo.

La domanda del sig. Crisalli è fondata e merita accoglimento, nei limiti sotto precisati.

Occorre preliminarmente premettere che Telecom non ha corrisposto l'indennizzo nella misura dovuta in forza delle CGA. Le ricostruzioni proposte dalle parti sulla qualificazione dell'inadempimento sono poi entrambe imprecise. Diversamente da quanto sostenuto dall'istante, infatti, la fattispecie integra un caso di erroneo inserimento dei dati, essendo corretta sia la prima parte della ragione sociale (il nome, il cognome), sia la numerazione telefonica. Per altro verso e contrariamente a quanto atteso da Telecom, la fattispecie rientra pienamente nell'alveo dell'**art. 28 delle CGA**. In effetti, il predetto articolo dispone la corresponsione di un indennizzo solamente in caso di errato inserimento del nominativo (oltreché dell'area geografica di appartenenza e del numero telefonico), sicché sembrerebbe *ictu oculi* corretta l'interpretazione del gestore. Tuttavia, l'esame del modulo contenente i dati da inserire in elenco appalesa l'infondatezza delle ragioni di Telecom. Il documento nel campo destinato alla ragione sociale riporta, unitamente al nome e cognome dell'istante anche quello riferito all'attività esercitata, sciogliendo ogni residuo dubbio. Dunque, il nominativo (*rectius*: la ragione sociale) del ricorrente ricomprende, oltre al nome ed al cognome, anche l'attività esercitata.

Sotto diverso profilo, poi, si rammenta la cogenza del regolamento indennizzi che, essendo imposto dall'ordinamento, prescinde dalla volontà dei singoli. Nel caso che ci occupa, la norma di cui **art. 10, co. 1, delibera 73/11/cons (cd. Regolamento indennizzi)**, sancisce il diritto dell'utente alla corresponsione di un indennizzo anche in caso di errato inserimento dei dati relativi all'utenza e, di tal guisa, essendosi verificata siffatta ipotesi, merita accoglimento la richiesta dell'istante alla corresponsione di un indennizzo.

Con riferimento, poi, alla somma riconosciuta *ante causam* da T.I., non può sottacersi che la stessa non limita il diritto dell'istante, giacché non rientra nell'ambito di applicazione dell'**art. 2, co. 1, del regolamento indennizzi** secondo cui: "...*omissis...le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia...omissis....*" Diversamente da quanto preteso dal gestore, la somma riconosciuta al sig. Crisalli non corrisponde a quella risultante dall'applicazione pedissequa della norma contrattuale. Non è stata corrisposto, infatti, un indennizzo corrispondente a due mensilità di canone, così come previsto dal contratto vigente tra le parti. Il canone mensile riportato sul contratto ed applicato nelle fatture ammonta ad € 30,00 mensili. Pertanto, l'importo corretto da restituire avrebbe dovuto essere pari a € 60,00. Talchè, la scriminante non può essere invocata da Telecom che era onerata dal rispettare rigorosamente i vincoli dell'accordo.

Sotto quest'ultimo profilo, l'operatore resistente non ha assolto alla prova della quantificazione del canone mensile, pur essendo onerata in forza del principio di vicinanza della prova, secondo cui: "*l'onere della prova, poi, dev'essere ripartito oltreché secondo la descrizione legislativa della fattispecie*

sostanziale controversa, con l'indicazione dei fatti costitutivi e di quelli estintivi o impeditivi del diritto, anche secondo il principio della riferibilità o vicinanza, o disponibilità del mezzo; principio riconducibile all'art. 24 Cost., che connette al diritto di azione in giudizio il divieto di interpretare la legge tendendone impossibile o troppo difficile l'esercizio" (Cass, Sez. un. 30 ottobre 2001 n. 13533 e 10 gennaio 2006 n. 141).

## 2.2 Con riferimento all'errato inserimento dei dati nell'elenco telefonico (secondo procedimento).

Un breve cenno merita, poi, la richiesta di indennizzo - avanzata dall'istante per la prima volta in occasione del deposito della memoria di replica - per il mancato inserimento nell'elenco telefonico della numerazione xxx.

Orbene, la richiesta è da ritenersi tardiva ed altera l'equilibrio procedurale imposto dal regolamento. In ogni caso, poi, non merita un ampliamento dell'indennizzo appena riconosciuto all'istante per l'utenza n. xxx. Ciò in ordine a due ragioni. Da un lato, la misura dell'indennizzo riconosciuta prima del deposito dell'istanza di conciliazione, è **esattamente** pari a quella che avrebbe dovuto essere corrisposta al cliente in forza delle previsioni contrattuali. Verosimilmente, quindi, T.I. ha inteso *ab origine* riconoscere un indennizzo per quest'ultima utenza, piuttosto che per quella interessata dal primo procedimento, con l'effetto di rendere inoperoso il regolamento indennizzi, stante la clausola contenuta all'art. 2 co. 1. In ogni caso, poi, il regolamento (art. 12, co. 1) consente di quantificare l'indennizzo in misura unitaria, laddove, come nel caso di specie, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze appaia contraria al principio di equità.

La domanda non merita pertanto accoglimento.

## 2.3 Sul ritardo nel recesso dell'utenza n. xxx (secondo procedimento).

Il sig. Crisalli, lamenta di aver subito un ritardo nel recesso dell'utenza telefonica business, esercitato con fax del 29 marzo 2011, affermando espressamente che la stessa linea è stata contestualmente trasformata in residenziale.

Telecom eccepisce di non aver dato corso all'ordine per la mancata allegazione di una copia del documento di riconoscimento. La linea poi è stata cessata il 29 novembre 2011, dopo la ricezione di una raccomandata a/r, spedita dal cliente.

Ciò posto, l'indagine impone allora di verificare il rispetto delle condizioni previste per l'esercizio del recesso. Tale diritto è disciplinato dall'**art.1, comma 3, del D.L. 31 gennaio 2007 n.07** convertito da **L. 02 aprile 2007 n.40**: "*i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*". Le modalità concrete di esercizio del recesso sono state poi, regolamentate dalle previsioni contenute - all'interno degli ambiti cristallizzati dal Legislatore - **nelle condizioni generali di abbonamento Telecom, all'art. 3**: "*Il Cliente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dall'abbonamento dandone comunicazione scritta a Telecom Italia, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, da inviarsi con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di decorrenza del recesso, indicata dal Cliente stesso.*".

La ricostruzione dei fatti emersa nel corso del procedimento ha appalesato un esercizio irrituale del recesso da parte dell'istante, il quale non ha inviato una raccomandata a/r, bensì un fax.

Telecom, comunque, riconosce di aver ricevuto la lettera di recesso ed afferma di non aver dato seguito all'istanza per l'assenza di una copia del documento di riconoscimento del sottoscrittore. Sotto tale profilo, le argomentazioni espresse da Telecom sono corrette, giacché pur imponendo all'utente un onere aggiuntivo (invio del documento di riconoscimento) non imposto né dai regolamenti, né dalle condizioni generali di abbonamento, ha consentito a quest'ultimo la possibilità di adottare una forma più rapida e snella rispetto alla raccomandata a/r.

Soltanto nel mese di novembre 2011, il sig. Crisalli ha inviato una comunicazione idonea all'esercizio del diritto di recesso, in quanto spedita per raccomandata a/r. Sino ad allora potrebbe essere imputato al gestore solo un difetto di comunicazione nei confronti del cliente. A tale proposito, giova però rammentare che il contratto vigente all'epoca dei fatti è stato stipulato tra professionisti. Il fatto è significativo. La particolare qualità rivestita dal sig. Crisalli, infatti, gli imponeva di adoperare quella particolare e rigorosa diligenza attesa dalla legge. Pertanto, l'istante avrebbe dovuto esercitare il suo diritto avvalendosi delle modalità contrattualmente previste. Non avendo adempiuto a siffatto onere, rimangono a suo carico le somme addebitate per una sua colpevole inerzia. Di converso, con l'invio della racc. a/r il gestore viene costituito in mora ed è tenuto ad adempiere, facendo sempre salvo il periodo di franchigia riconosciuto dalla L. n. 40/2007 (30 giorni) o le condizioni più favorevoli previste dal contratto (in specie, 15 giorni)

Per le ragioni appena precisate, non sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo.

Merita accoglimento, invece, solo la richiesta di rimborso (o di storno) degli importi addebitati o corrisposti dall'istante successivamente al 29 novembre 2011.

#### **2.4 Sulla mancata risposta ai reclami (primo e secondo procedimento).**

Il sig. Crisalli afferma di aver proposto diversi reclami rimasti inevasi.

In particolare, in relazione al primo procedimento, il ricorrente deduce di aver inviato dei reclami scritti il 19 gennaio 2010, l'11 giugno 2010 ed il 23 settembre 2010, tutti rimasti privi di riscontro.

Con la prima nota il cliente ha segnalato: 1) i dati da inserire nell'elenco telefonico; 2) i dati della linea e delle fatture; 3) il mancato rispetto della modalità di pagamento prescelta (addebito delle fatture su conto corrente). Con la missiva dell'11 giugno 2010, viene invece richiesta, a fronte dell'omessa rettifica dei dati indicati nell'elenco telefonico, la corresponsione dell'indennizzo previsto dalle C.G.A., nonché l'immediata correzione degli stessi dati. Il 23 settembre 2010, infine, l'istante ribadisce quanto già segnalato con la richiesta del 19 gennaio 2010.

L'operatore eccepisce di aver risposto al primo reclamo, eseguendo le modifiche dei dati in elenco e riscontrando telefonicamente il cliente. Le ulteriori rettifiche, riportate al punto n. 2 del capoverso precedente, non sono state necessarie, essendo solo frutto di un errore nella compilazione della lettera spedita da T.I. Il ricorrente, nell'occasione, viene altresì contattato dal gestore al fine di informarlo della necessità di inviare il modulo RID per l'inserimento dei dati bancari, mai comunicati prima, ovvero in alternativa, per invitarlo a recarsi in banca eseguendo personalmente la domiciliazione bancaria.

A tale proposito, la comunicazione del 19 gennaio rappresenta solo in parte un reclamo, essendo per il resto solo una segnalazione diretta a sottolineare l'importanza dei futuri adempimenti. In particolare, rispetto al mancato inserimento dei dati in elenco telefonico, essa interviene ancor prima della pubblicazione delle pagine bianche (aggiornate al 20 gennaio di ciascun anno). La richiesta di inserimento dati, infatti, è stata eseguita l'anno prima ed il correlativo obbligo è insorto solo per gli elenchi in distribuzione dopo il 20 gennaio 2010. Talché, la segnalazione non può assumere la veste di reclamo, allorquando si riferisca ad un problema non ancora insorto.

Diversamente, rispetto al problema della domiciliazione bancaria, la missiva può essere qualificata come reclamo, avendo ad oggetto il mancato rispetto della modalità di pagamento precedentemente richiesta dal cliente. Il diritto alla scelta della modalità di pagamento è infatti espressamente riconosciuto dall'**art. 16 delle condizioni generali di abbonamento Telecom**. Il gestore, pur avendo affermato di aver accolto il reclamo, comunicando telefonicamente al cliente la necessità di integrare la comunicazione dei dati attraverso l'indicazione del codice Iban, non ha dimostrato di averlo fatto o comunque di essere stato efficace. Il secondo reclamo del successivo 23 settembre, di pari oggetto, appalesa infatti l'esistenza di una persistente carenza di dialogo.

Parimenti, anche la missiva dell'11 giugno 2010, può essere qualificata come reclamo. Ciò nonostante, sebbene la risposta scritta di Telecom, del 21 giugno 2010, non possa essere ritenuta esaustiva, la richiesta dell'istante non merita accoglimento. L'operatore nella sua nota comunica l'accoglimento del reclamo, limitatamente alla richiesta di indennizzo per l'erroneo inserimento. Non informa, però, il cliente sulle azioni adottate per l'aggiornamento dei dati inseriti nell'elenco. Tuttavia, giova rammentare che l'errore nella pubblicazione dei dati è stato poi risolto in occasione della pubblicazione dell'elenco telefonico 2011/12 (aggiornato al 20 gennaio 2011). Il reclamo, pertanto, è stato accolto attraverso un comportamento concludente di Telecom. Sicché considerate anche le comunicazioni telefoniche dirette ad informare il cliente, la fattispecie non viene ritenuta meritevole di indennizzo.

Per quanto sopra, la nota del 19 gennaio 2010 avrebbe meritato un adeguato riscontro in conformità alla previsione espressa dall'art. 8 della delibera Agcom n. 179/03/CSP e dalla carta dei servizi del gestore. In specie, non è emersa la ricezione di una risposta alla doglianza sollevata dall'istante, sicché emerge un diritto del sig. Crisalli alla corresponsione di un indennizzo per *la mancanza di ascolto, dialogo e contraddittorio* tra utente e gestore.

L'indennizzo dev'essere quantificato in base al parametro previsto dall'**articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS**, secondo cui *"Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00"*. Pertanto, a fronte del reclamo dell'19 gennaio 2010 e tenuto conto della franchigia di giorni 30 prevista dalla carta dei servizi del gestore, l'istante ha diritto alla corresponsione di euro 300,00 a titolo di indennizzo, per oltre 300 giorni di ritardo, dal 18 febbraio 2010 al deposito dell'istanza di conciliazione (2012).

Il reclamo del 23 settembre 2010, invece, rappresentando una mera riproposizione di quello del 19 gennaio, non merita alcun indennizzo.

Da ultimo, in relazione al secondo procedimento la comunicazione di disdetta inviata dall'istante non può essere ricondotta alla nozione di reclamo, rappresentando solo un atto esterno diretto a manifestare la volontà di esercitare il recesso contrattuale.

Siffatta domanda, pertanto, non merita accoglimento.

### **3 Indennizzi, rimborsi e storni.**

Per il primo procedimento andrà riconosciuto in favore del ricorrente un indennizzo per l'errato inserimento dei dati negli elenchi telefonici per un anno, da computarsi in base al parametro previsto dall'**articolo 10, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS**, secondo cui: *"l'omesso inserimento o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del Codice comporta il diritto dell'utente ad ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari ad euro 200,00 per ogni anno di disservizio"*. Siffatto parametro deve essere

computato in misura pari al quadruplo, in conformità a quanto previsto dall'**articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento** per le utenze di natura business.

L'istante merita altresì il riconoscimento di un indennizzo di € 300,00, a titolo di mancata risposta al reclamo.

Con riferimento al secondo procedimento, dovranno essere stornate, anche pro-quota, tutte le fatture (o solleciti) emesse per i periodi successivi al 29 novembre 2011, per l'utenza n. xxx. Ove le fatture siano state saldate, andrà corrisposto il rimborso in favore dell'utente.

All'istante dovrà, dunque, essere corrisposto un indennizzo, così determinato:

€ 800,00 (ottocento/00), per l'errato inserimento dei dati in elenco;

€ 300,00 (trecento/00), a titolo di mancata risposta al reclamo.

Come da orientamento consolidato, il calcolo dell'indennizzo, si conforma altresì ai principi di proporzionalità ed adeguatezza, che presuppongono la corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito.

#### 4 Sulle spese di procedura.

L'**art. 6 del Regolamento** sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione" e che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione".

A tale proposito, è d'uopo sottolineare, la partecipazione di un delegato del ricorrente alle udienze di conciliazione e di definizione, l'accoglimento parziale delle istanze, la presenza del gestore, le eccezioni proposte e le difese. Si riconosce, pertanto - in conformità a quanto previsto dall'**articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS** - l'importo di **€ 100,00 (cento/00)**, in favore dell'istante, a titolo di rimborso spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. Alessandro Manganaro, nell'odierna seduta;  
All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

#### DELIBERA

In **parziale accoglimento** dell'istanza proposta dal sig. Crisalli xx, la società **Telecom Italia xxx** è tenuta a stornare, ovvero qualora l'importo fosse stato già versato dal cliente rimborsare, tutte le somme richieste o corrisposte per l'utenza n. xxx dal 29 novembre 2011 in avanti.

**Telecom Italia xxx** è tenuta altresì a riconoscere e versare all'istante, attraverso assegno bancario e/o bonifico:

€ 800,00 (ottocento/00), per l'errato inserimento dei dati in elenco;  
€ 300,00 (trecento/00), a titolo di mancata risposta al reclamo;  
€ 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso spese di procedura.

Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, sino al soddisfo.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale, sul sito *web* dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della Legge 69/2009.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

#### I COMPONENTI

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

IL PRESIDENTE  
f.to Prof. Alessandro Manganaro

V.  
IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM. CALABRIA  
f.to Avv. Rosario Carnevale